



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN BUDIDAYA
BALAI PENGUJIAN KESEHATAN IKAN DAN LINGKUNGAN SERANG**



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TRIWULAN I TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, karunia, dan hidayah-Nya dan kerjasama dari semua pihak yang terkait di lingkup Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 ini dapat disusun.

Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abdi Masyarakat disamping sebagai Abdi Negara. Pelayanan Publik oleh Birokrasi Publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara Kesejahteraan. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Melalui Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat dimasa yang akan datang.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan ini. Sehingga harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Serang, 10 April 2026

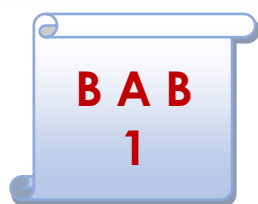
Kepala Balai Pengujian Kesehatan Ikan
dan Lingkungan Serang



drh. Toha Tusihadi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1. Pelaksana SKM	5
2.2. Metode Pengumpulan Data	6
2.2.1. Prosedur Pelaksanaan	7
2.2.2. Prosedur Umum.....	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	10
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	10
2.5. Penentuan Jumlah Responden	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	12
3.1. Jumlah Responden SKM.....	12
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	13
ANALISIS HASIL SKM.....	14
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
4.2. Rencana Tindak Lanjut	15
4.3. Tren Nilai SKM	16
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	17
5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya.....	17
5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya.....	18
5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya.....	20
KESIMPULAN.....	29
LAMPIRAN.....	31
1. Kuesioner Triwulan I Tahun 2026	31
2. Hasil Pengolahan Data	33
3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM	33
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	Error! Bookmark not defined.



PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Layanan informasi publik oleh badan publik kepada masyarakat merupakan implikasi dari kewajiban penyelenggara negara dalam menjamin keterbukaan informasi kepada setiap warga negara. Kedudukan aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan layanan informasi publik menjadi sangat strategis karena menentukan sejauh mana masyarakat dapat memperoleh informasi yang akurat, transparan, dan mudah diakses. Dengan demikian, kualitas layanan informasi publik menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) sesuai dengan tujuan penyelenggaraan negara.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, ditegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh informasi publik, dan badan publik berkewajiban menyediakan, memberikan, serta menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan dengan cara yang sederhana. Kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik merupakan faktor yang sangat penting dalam mengukur keberhasilan suatu badan publik. Masyarakat sebagai pengguna layanan informasi memiliki harapan terhadap kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, serta kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, komitmen seluruh aparatur dalam memberikan layanan informasi yang berkualitas sangat diperlukan guna memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Untuk mewujudkan layanan informasi publik yang berkualitas, badan publik berkewajiban melakukan evaluasi dan penilaian kinerja layanan informasi secara berkala. Hasil evaluasi tersebut menjadi dasar dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan informasi publik secara berkelanjutan sehingga hak masyarakat atas informasi dapat terpenuhi secara optimal.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 67/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perikanan

Budidaya, BPKIL Serang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bidang pemeriksaan hama, penyakit ikan dan lingkungannya yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktorat Jenderal Perikanan Budidaya (DJPB). Untuk melaksanakan tugas tersebut, BPKIL Serang menyelenggarakan beberapa fungsi, antara lain:

- 1) Penyusunan, pemantauan, dan evaluasi rencana, program, dan anggaran, serta pelaporan;
- 2) Penyiapan metode uji hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 3) Pengujian penapisan dan konfirmasi hama dan penyakit ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 4) Pelaksanaan uji profisiensi penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 5) Pelaksanaan surveilan, monitoring, deteksi dini, dan penanganan penyakit ikan;
- 6) Pengujian kelayakan mutu, khasiat, dan keamanan obat ikan;
- 7) Pelaksanaan surveilan pakan dan obat ikan;
- 8) Pelaksanaan kerjasama teknis hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 9) Pengelolaan dan pelayanan sistem informasi dan publikasi hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya;
- 10) Pelaksanaan bimbingan teknis hama dan penyakit ikan, obat ikan, residu, pakan ikan, dan lingkungan perikanan budidaya; dan
- 11) Pelaksanaan urusan ketatausahaan.

Survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID BPKIL Serang perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana implementasi standar layanan informasi publik yang telah ditetapkan. Survei ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data dan umpan balik dari masyarakat melalui pengisian kuesioner, baik secara langsung maupun melalui media elektronik yang disediakan oleh PPID BPKIL Serang.

Saat ini masyarakat semakin kritis terhadap penyelenggaraan keterbukaan informasi publik oleh badan publik. Selain tersedianya sistem layanan informasi yang mudah diakses, cepat, dan jelas, diperlukan pula sumber daya manusia yang kompeten, profesional, serta memiliki komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Perubahan pola pikir aparatur sipil negara (ASN) dari yang semula berorientasi untuk dilayani menjadi berorientasi untuk melayani harus terus ditumbuhkan dan diperkuat. Hal ini sejalan

dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan reformasi birokrasi, tata kelola pemerintahan yang baik, serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kualitas layanan informasi publik yang kurang optimal dapat disebabkan oleh rendahnya komitmen pelayanan, kurangnya pemahaman terhadap prinsip keterbukaan informasi publik, serta belum optimalnya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dan penyediaan informasi. Oleh karena itu, survei kepuasan masyarakat terhadap layanan PPID menjadi salah satu instrumen penting untuk mengukur kinerja layanan informasi publik sekaligus sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

1.2. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- 4) Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
- 5) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- 7) Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 69/PERMEN-KP/2020 tentang Penyelenggaraan Keterbukaan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
- 8) Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan yang berlaku;
- 9) Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Informasi Publik dan Pengelolaan Dokumentasi pada PPID BPKIL Serang yang berlaku.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui tingkat kinerja layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan (BPKIL) Serang, serta untuk mengetahui kesesuaian antara harapan dan kebutuhan masyarakat dengan kualitas layanan informasi yang diberikan. Selain itu, survei ini bertujuan memberikan akses kepada pengguna atau pemohon informasi untuk memberikan penilaian, saran, masukan, maupun kritik terhadap penyelenggaraan layanan informasi publik. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan laporan ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID BPKIL Serang.
- 2) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dalam penyelenggaraan layanan informasi publik, baik dari aspek prosedur, waktu pelayanan, kompetensi petugas, maupun sarana dan prasarana pendukung.
- 3) Untuk mengetahui kinerja petugas layanan informasi publik dalam memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat, mudah, transparan, dan akuntabel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Diperolehnya data dan informasi sebagai bahan evaluasi serta pertimbangan dalam pengambilan kebijakan guna meningkatkan kualitas layanan informasi publik di masa yang akan datang.
- 5) Sebagai sarana partisipasi dan pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan informasi publik yang dilakukan oleh PPID BPKIL Serang.
- 6) Sebagai bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan keterbukaan informasi publik serta peningkatan kualitas pelayanan informasi publik di lingkungan BPKIL Serang.
- 7) Sebagai data dukung dalam penilaian, monitoring, dan evaluasi keterbukaan informasi publik, baik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan maupun oleh Komisi Informasi sesuai ketentuan yang berlaku.



PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap layanan Informasi Publik yang diberikan oleh BPKIL Serang kepada masyarakat dari bulan Januari s.d bulan Maret Tahun 2026 terhadap seluruh unsur pelayanan dengan memberikan kuesioner kepada responden.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN RB Nomor: 14/KEP/M.PAN RB/2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah ketentuan yang harus dipenuhi oleh pemohon informasi dalam memperoleh layanan informasi publik, baik berupa persyaratan administratif maupun persyaratan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tata cara atau mekanisme yang harus dilalui oleh pemohon informasi untuk memperoleh layanan informasi publik, mulai dari pengajuan permohonan hingga penyampaian informasi yang diminta.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan oleh PPID untuk memproses dan memberikan layanan informasi publik kepada pemohon sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah biaya yang dikenakan kepada pemohon informasi dalam memperoleh layanan informasi publik. Pada umumnya layanan informasi publik tidak dipungut biaya, kecuali biaya penggandaan atau media penyimpanan informasi sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Produk Layanan Informasi

Produk layanan informasi adalah hasil layanan yang diterima oleh pemohon berupa informasi atau dokumen publik yang diberikan sesuai dengan permohonan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan adalah kemampuan, pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme petugas PPID dalam memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat.

7. Perilaku Petugas Pelayanan

Perilaku petugas pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang mencerminkan kesopanan, keramahan, kepedulian, serta kesediaan membantu pemohon informasi.

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana adalah kondisi serta ketersediaan fasilitas pendukung layanan informasi publik, baik sarana fisik maupun sarana digital, yang menunjang kemudahan akses layanan bagi masyarakat.

9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara penerimaan, pengelolaan, tindak lanjut, serta penyelesaian pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat terkait layanan informasi publik yang diberikan oleh PPID.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data kuesioner dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengumpulan data secara langsung dilakukan oleh masyarakat atau pemohon informasi yang menggunakan layanan informasi publik PPID BPKIL Serang dengan mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat yang telah disediakan. Pengisian kuesioner dapat dilakukan melalui media elektronik yang tersedia pada layanan PPID maupun melalui tautan survei yang disediakan oleh PPID BPKIL Serang. Selanjutnya, pada setiap periode evaluasi, data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) direkapitulasi, diolah, dan dianalisis menggunakan perangkat lunak pengolahan data, seperti Microsoft Excel, untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

Skala penilaian untuk setiap unsur layanan menggunakan rentang nilai 1 sampai dengan 4, di mana nilai 1 (satu) menunjukkan tingkat kepuasan terendah atau kategori "Tidak Puas",

nilai 2 (dua) menunjukkan kategori "Kurang Puas", nilai 3 (tiga) menunjukkan kategori "Puas", dan nilai 4 (empat) menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi atau kategori "Sangat Puas".

Hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID BPKIL Serang guna mewujudkan pelayanan informasi yang cepat, tepat, mudah, transparan, dan akuntabel.

2.2.1. Prosedur Pelaksanaan



Gambar 1. Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.2. Prosedur Umum

Proses pengumpulan serta analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat. Adapun tahapan pengumpulan datanya adalah sebagai berikut:

- 1) Persiapan
 - a) Rapat Internal penyusunan kuisisioner, pada tahap ini diminta masukan dari pemohon informasi.
 - b) *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.
 - Untuk respon pelanggan (*customer*) terhadap pelayanan laboratorium uji dibuat kuisisioner yang berisi tentang kepuasan atau ketidakpuasan *customer*
 - Kuisisioner disampaikan langsung kepada pelanggan maupun secara *offline* atau tidak langsung.

2) Penyiapan Bahan

a) Kuisisioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b) Bagian dari Kuisisioner

Bagian Kuisisioner secara umum terbagi dalam :

- Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

- Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisa profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

- Bagian Ketiga

Pengukuran kepuasan pelanggan diukur terhadap beberapa unsur yaitu:

Tabel 1. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur	Pertanyaan
1.	Persyaratan Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
2.	Prosedur Pelayanan	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

4.	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
5.	Produk Layanan Informasi	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
6.	Kompetensi Petugas Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana?
9.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

3) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numerik (angka) sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat persepsi kualitas pelayanan

Nilai	Persepsi
1	Tidak Baik/Tidak Mudah/Lambat
2	Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Cepat
3	Baik/Mudah/Cepat
4	Sangat Baik

Pemohon Informasi memberikan nilai dengan skala 1 sampai dengan 4 pada setiap unsur pertanyaan yang diberikan.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Puas/Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Cukup Puas/Baik
3,0664 – 3,2532	76,61 – 88,30	B	Puas/Baik
3,26 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Puas/Baik

4) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pemohon informasi atau pengguna layanan laboratorium uji pada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. *Timeline* pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	3 Hari

2.	Pengumpulan Data	Januari - Maret 2026	90 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	7 Hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan	April 2026	7 Hari

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan Pengujian/Pemeriksaan Laboratorium Kesehatan Ikan dan Lingkungan pada Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang. Selanjutnya, dari jumlah populasi tersebut dilakukan perhitungan berdasarkan tabel Krejcie and Morgan sesuai PermenPAN dan RB nomor 14 tahun 2017

Tabel 5. Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361



HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan informasi yang diperoleh yaitu 17 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 6. Jumlah Responden SKM Triwulan I berdasarkan karakteristik

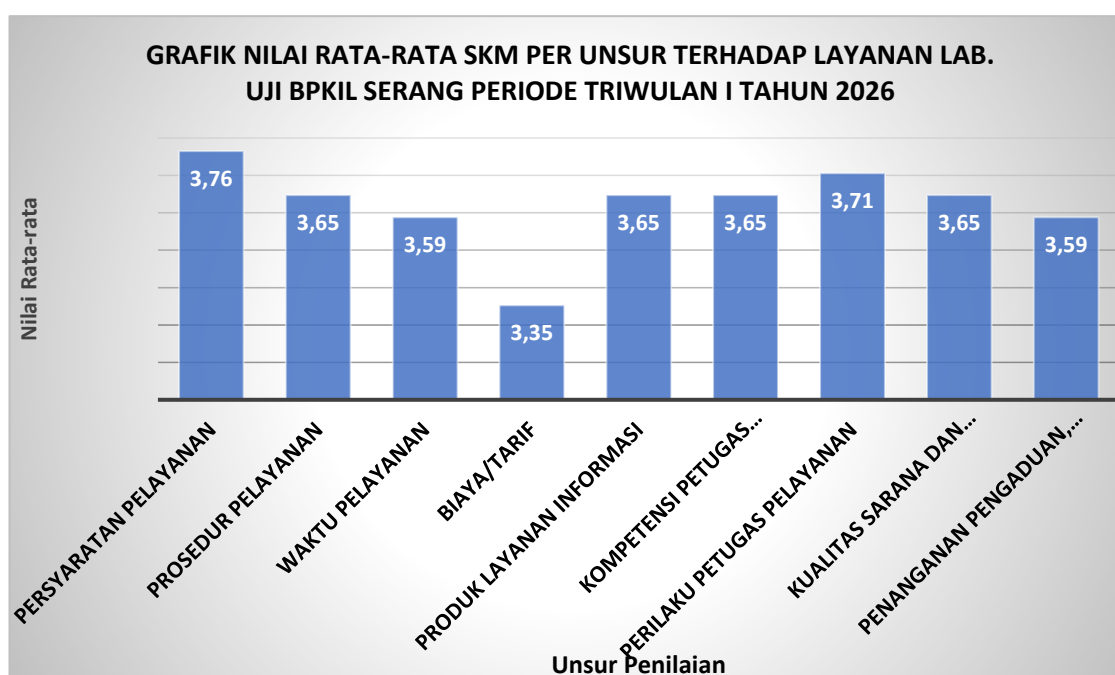
NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	9	15%
		PEREMPUAN	8	13%
2	USIA	< 25 TAHUN	3	5%
		25 s/d 45 TAHUN	11	18%
		45 s/d 60 TAHUN	2	3%
		> 60 TAHUN	1	2%
3	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	3	5%
		D3	0	0%
		S1	13	21%
		S2	1	2%
		S3	0	0%
4	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI/POLRI	0	0%
		PEGAWAI SWASTA	12	20%
		WIRUSAHA	1	2%
		P.UKPP	3	5%
		PELAJAR / MAHASISWA	1	2%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Berdasarkan hasil pengolahan dan perhitungan IKM terhadap layanan informasi publik PPID BPKIL Serang, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Nilai Rerata SKM Triwulan I berdasarkan per unsur layanan

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Total nilai per unsur	64	62	61	57	62	62	63	62	61
Jumlah Responden	17	17	17	17	17	17	17	17	17
IKM per unsur = <u>total nilai per unsur</u> jumlah responden	64/17 = 3,76	62/17 = 3,65	61/17 = 3,59	57/17 = 3,35	62/17 = 3,65	62/17 = 3,65	63/17 = 3,71	62/17 = 3,65	61/17 = 3,59
Total nilai semua unsur	64+62+61+57+62+62+63+62+61=554								
Skor SKM	90,52								





ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan informasi publik PPID BPKIL Serang pada Triwulan I Tahun 2026, diperoleh nilai SKM sebesar **90,52**. Berdasarkan ketentuan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori **Sangat Baik (A)**. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan informasi publik secara umum merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PPID BPKIL Serang.

Dari sembilan unsur pelayanan yang dinilai, unsur **Persyaratan Pelayanan (U1)** memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu **3,76**. Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan yang harus dipenuhi dalam memperoleh layanan informasi publik sudah jelas, mudah dipahami, dan tidak memberatkan pemohon informasi. Kejelasan persyaratan tersebut memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik yang dibutuhkan sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Unsur dengan nilai tertinggi kedua adalah **Perilaku Petugas Pelayanan (U7)** dengan nilai rata-rata **3,71**. Capaian ini menunjukkan bahwa petugas PPID dinilai telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, baik dari aspek kesopanan, keramahan, kepedulian, maupun kesediaan membantu pemohon informasi. Sikap petugas yang profesional dan komunikatif menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat.

Sementara itu, unsur yang memperoleh nilai terendah adalah **Biaya/Tarif (U4)** dengan nilai rata-rata **3,35**. Meskipun masih berada pada kategori baik dan menunjukkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi, nilai ini lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal tersebut dapat menjadi bahan evaluasi bagi PPID BPKIL Serang untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait ketentuan biaya layanan informasi publik, khususnya mengenai layanan yang tidak dipungut biaya maupun biaya penggandaan dokumen yang dikenakan sesuai peraturan

yang berlaku. Penyampaian informasi yang lebih jelas mengenai aspek biaya diharapkan dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap unsur ini.

Secara keseluruhan, seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata di atas 3,00, yang menunjukkan bahwa layanan informasi publik PPID BPKIL Serang telah diselenggarakan dengan baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Hasil survei ini juga menjadi dasar bagi PPID BPKIL Serang untuk mempertahankan kinerja pada unsur-unsur yang telah memperoleh nilai tinggi serta melakukan perbaikan berkelanjutan pada unsur yang masih memerlukan peningkatan guna mewujudkan pelayanan informasi publik yang semakin berkualitas, transparan, dan akuntabel.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM Triwulan I tahun 2026, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

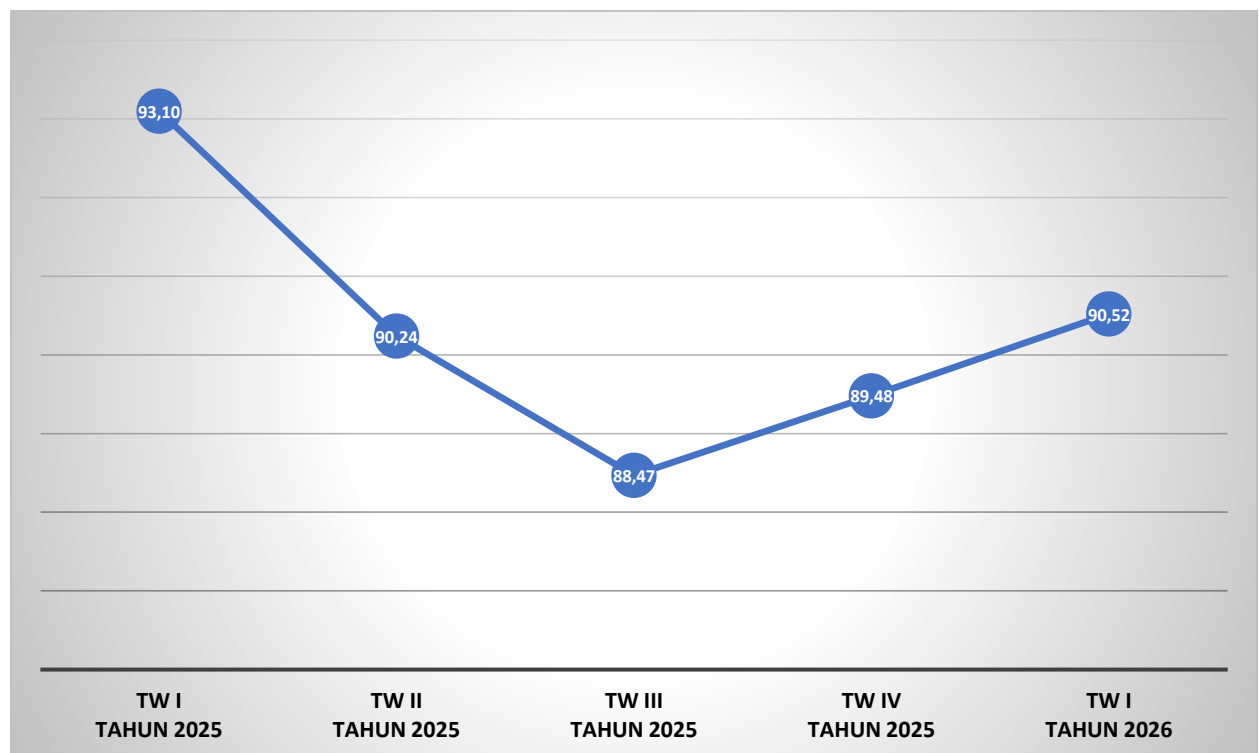
Tabel 8. Rencana tindaklanjut pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1 2026	TW 2 2026	TW 3 2026	TW 4 2026	
1.	Biaya/ Tarif (U4)	Melakukan penyampaian informasi serta justifikasi kepada pengguna jasa terkait tarif pengujian yang berlaku saat ini merupakan tarif sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) nomor 1 Tahun 2025 tentang Tarif Volatil Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di Kementerian Kelautan dan perikanan		V			Tim PPID BPKIL Serang

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Pengujian Kesehatan Ikan dan Lingkungan Serang dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik 1. Tren Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Triwulan I Tahun 2025 sampai Triwulan I Tahun 2026



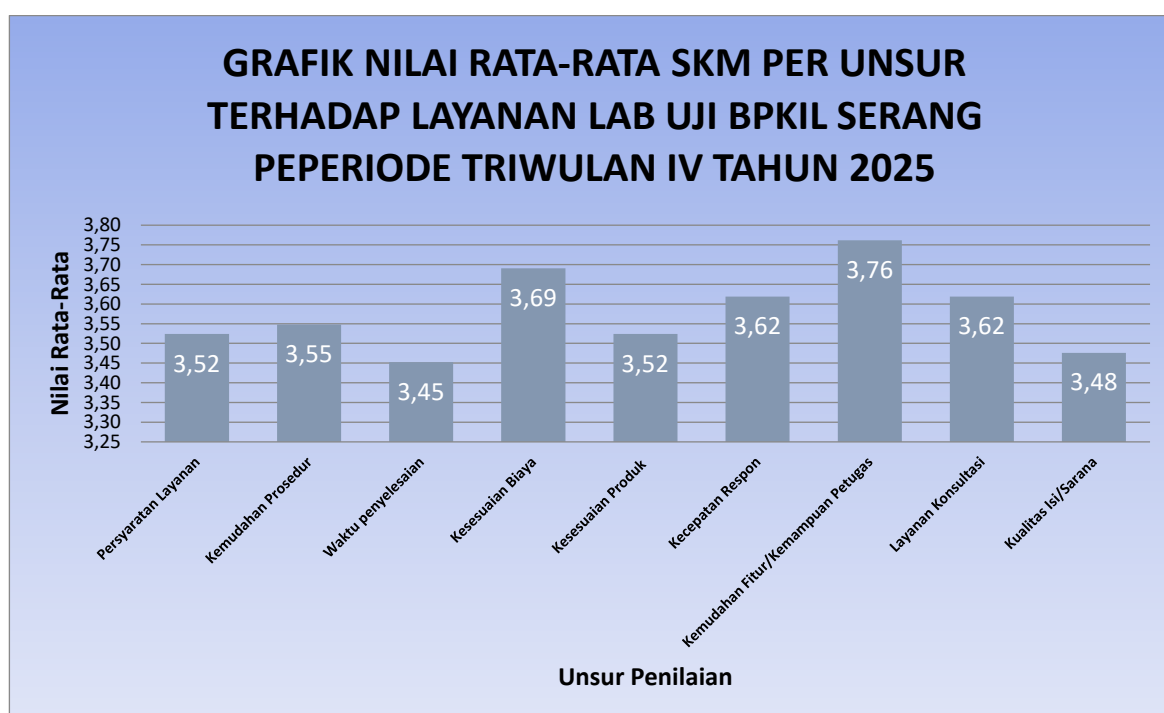


HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

5.1. Ringkasan hasil SKM triwulan sebelumnya

Tabel 9. Nilai Rerata SKM Triwulan IV berdasarkan per unsur layanan

Aspek	Nilai Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,69	3,66	3,57	3,62	3,67	3,59	3,59	3,56	3,59
Katgeori	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
Rerata IKM Unit Layanan x 25	90,39								



5.2. Rencana Tindak Lanjut atas SKM triwulan sebelumnya

Tabel 10. Tabel rencana tidanklanjut SKM Triwulan IV berdasarkan per unsur layanan

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1 2025	TW 2 2025	TW 3 2025	TW 4 2025	
1.	Waktu Pelayanan (U3)	Melakukan optimalisasi waktu pelayanan informasi publik melalui pemantauan dan evaluasi waktu penyelesaian permohonan informasi, peningkatan koordinasi antar unit kerja, serta pemanfaatan media digital untuk mempercepat proses layanan.	V				Tim PPID dan Tim Yanblik BPKIL Serang
1.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9)	Meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan melalui penyediaan kanal pengaduan yang mudah diakses, percepatan tindak lanjut pengaduan, serta sosialisasi mekanisme penyampaian pengaduan, saran, dan masukan kepada masyarakat.	V				Tim PPID dan Tim Yanblik BPKIL Serang

1.	Persyaratan Pelayanan (U1)	Melakukan peninjauan dan penyempurnaan informasi persyaratan layanan publik serta meningkatkan publikasi standar layanan dan persyaratan permohonan informasi melalui website, media sosial, dan media informasi lainnya agar lebih mudah dipahami masyarakat.	V				Tim PPID dan Tim Yanblik BPKIL Serang
----	-----------------------------------	--	---	--	--	--	--

5.3. Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya

Tabel 11. Tabel realisasi atas rencana tindak lanjut SKM triwulan sebelumnya (Triwulan IV)

No	Rencana Tindak Lanjut	Deksripsi Tindak Lanjut (Mohon dijabarkan)	Dokumen Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1.	Membuat daftar pengujian dan Evaluasi ketidaksesuaian waktu penyelesaian pengujian.	a. Membuat daftar pengujian yang belum selesai atau hampir mencapai deadline setiap minggu. b. Manajemen Laboratorium akan melakukan kaji ulang manajemen untuk mengevaluasi ketidaksesuaian waktu penyelesaian pengujian	Petugas Administrasi menginfokan ke analis mengenai daftar pengujian yang belum selesai atau hampir mencapai deadline setiap minggu. Hal ini dilakukan agar analis mengetahui sampel mana yang harus diprioritaskan untuk dikerjakan.	-



Daftar pengujian yang harus dikerjakan

No	Nama Personalia	Nama Produk	Jenis Sampel	Nama Penguji	Evaluasi	Status	Link File Hasil	Deadline	Selesai
42	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
43	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
44	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
45	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
46	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
47	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
48	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
49	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
50	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
51	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
52	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
53	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
54	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
55	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
56	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
57	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
58	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
59	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
60	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
61	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	
62	☐	BP	BP	BP	BP	BP	BP	Rabu, 22 Okt 2025	

Kaji Ulang manajemen dalam rangka mengevaluasi ketidaksesuaian waktu penyelesaian pengujian. Kaji ulang dilakukan bersama personil laboratorium serta kepala

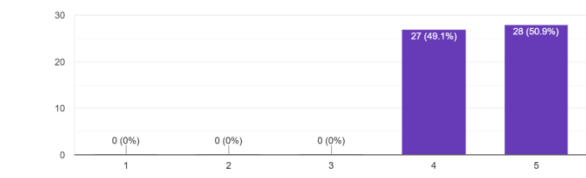
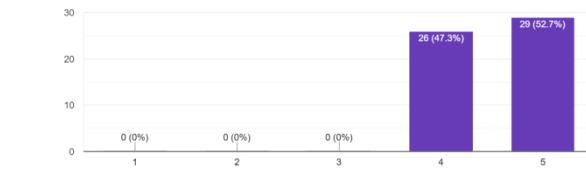
			balai. 	
--	--	--	--	--

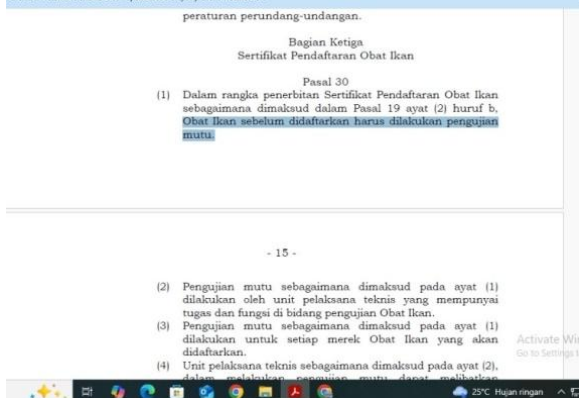
				
--	--	--	---	--

2.	Melakukan evaluasi kepuasan penggunaan layanan terkait kualitas informasi dan hasil layanan.	BPKIL Serang melakukan evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan kualitas informasi dan hasil layanan yang telah dilakukan melalui google form.	Informasi mengenai jenis pelayanan yang tersedia di BPKIL disampaikan secara jelas dan mudah dipahami. 55 responses Copy chart Informasi terkait persyaratan pengajuan pelayanan/pengujian disampaikan secara lengkap dan tidak membingungkan. 55 responses Copy chart Informasi mengenai prosedur dan alur pelayanan di BPKIL mudah diakses dan dipahami. 55 responses Copy chart
----	--	---	---

			Informasi mengenai biaya dan waktu penyelesaian pelayanan disampaikan secara transparan. Copy chart 55 responses 0 (0%) 0 (0%) 1 (1.8%) 27 (49.1%) 27 (49.1%) 1 2 3 4 5	
			Petugas BPKIL memberikan penjelasan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Copy chart 55 responses 0 (0%) 0 (0%) 0 (0%) 24 (43.6%) 31 (56.4%) 1 2 3 4 5	
			Hasil pelayanan/pengujian yang saya terima sesuai dengan kebutuhan dan harapan saya. Copy chart 55 responses 0 (0%) 0 (0%) 0 (0%) 27 (49.1%) 28 (50.9%) 1 2 3 4 5	

			Hasil pelayanan diberikan tepat waktu sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. 55 responses Copy chart <table><tr><th>Category</th><th>Count</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>1</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>4</td><td>29</td><td>52.7%</td></tr><tr><td>5</td><td>26</td><td>47.3%</td></tr></table>	Category	Count	Percentage	1	0	0%	2	0	0%	3	0	0%	4	29	52.7%	5	26	47.3%	
Category	Count	Percentage																				
1	0	0%																				
2	0	0%																				
3	0	0%																				
4	29	52.7%																				
5	26	47.3%																				
			Laporan atau hasil pengujian yang diterima disajikan secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami. 55 responses Copy chart <table><tr><th>Category</th><th>Count</th><th>Percentage</th></tr><tr><td>1</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>4</td><td>33</td><td>60%</td></tr><tr><td>5</td><td>22</td><td>40%</td></tr></table>	Category	Count	Percentage	1	0	0%	2	0	0%	3	0	0%	4	33	60%	5	22	40%	
Category	Count	Percentage																				
1	0	0%																				
2	0	0%																				
3	0	0%																				
4	33	60%																				
5	22	40%																				

			Hasil pelayanan BPKIL memiliki tingkat akurasi dan dapat dipercaya. 55 responses <table><thead><tr><th>Rating</th><th>Count</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>4</td><td>27</td><td>48.1%</td></tr><tr><td>5</td><td>28</td><td>50.9%</td></tr></tbody></table> Secara keseluruhan, saya merasa puas terhadap kualitas informasi dan hasil pelayanan yang diberikan oleh BPKIL. 55 responses <table><thead><tr><th>Rating</th><th>Count</th><th>Percentage</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td><td>0%</td></tr><tr><td>4</td><td>26</td><td>47.3%</td></tr><tr><td>5</td><td>29</td><td>52.7%</td></tr></tbody></table> Dari hasil evaluasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BPKIL Serang sudah meningkat dibandingkan pelayanan sebelumnya dengan nilai rata-rata tiap aspek nya 4,53.	Rating	Count	Percentage	1	0	0%	2	0	0%	3	0	0%	4	27	48.1%	5	28	50.9%	Rating	Count	Percentage	1	0	0%	2	0	0%	3	0	0%	4	26	47.3%	5	29	52.7%	
Rating	Count	Percentage																																						
1	0	0%																																						
2	0	0%																																						
3	0	0%																																						
4	27	48.1%																																						
5	28	50.9%																																						
Rating	Count	Percentage																																						
1	0	0%																																						
2	0	0%																																						
3	0	0%																																						
4	26	47.3%																																						
5	29	52.7%																																						
3.	Untuk Produk daftar ulang, pengujian harus dilakukan kembali sesuai regulasi obat ikan. Hal ini untuk	Pasal 30 Permen KP no 19 tahun 2024, disebutkan "Obat Ikan sebelum didaftarkan harus dilakukan pengujian																																						

	memastikan formula tetap tidak berubah.	mutu." baik itu pendaftaran awal, maupun pendaftaran ulang, diperlakukan sama. Jadi jika ingin mendapatkan nomor registrasi, harus dilakukan uji mutu	 peraturan perundang-undangan. Bagian Ketiga Sertifikat Pendaftaran Obat Ikan Pasal 30 (1) Dalam rangka penerbitan Sertifikat Pendaftaran Obat Ikan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf b, Obat Ikan sebelum didaftarkan harus dilakukan pengujian mutu. - 15 - (2) Pengujian mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh unit pelaksana teknis yang mempunyai tugas dan fungsi di bidang pengujian Obat Ikan. (3) Pengujian mutu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk setiap merek Obat Ikan yang akan didaftarkan. (4) Unit pelaksana teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2), dalam melaksanakan pengujian mutu, dapat melakukan	
--	---	---	--	--



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Layanan Informasi Publik PPID BPKIL Serang pada Triwulan I Tahun 2026 yang melibatkan 17 responden, diperoleh nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,52**. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, nilai tersebut termasuk dalam kategori **Mutu Pelayanan A (Sangat Baik)**. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID BPKIL Serang telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penilaian per unsur pelayanan, unsur **Persyaratan Pelayanan (U1)** memperoleh nilai tertinggi sebesar **3,76**, diikuti oleh unsur **Perilaku Petugas Pelayanan (U7)** sebesar **3,71**. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan layanan yang ditetapkan sudah jelas dan mudah dipenuhi, serta petugas layanan telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional. Sementara itu, unsur **Biaya/Tarif (U4)** memperoleh nilai terendah sebesar **3,35**. Meskipun masih berada dalam kategori baik, unsur tersebut perlu menjadi perhatian untuk terus meningkatkan pemahaman masyarakat terkait ketentuan biaya layanan informasi publik yang berlaku.

Secara umum, masukan yang diperoleh dari hasil survei menunjukkan perlunya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, kejelasan informasi layanan, serta optimalisasi mekanisme penyampaian dan tindak lanjut pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat. Selain itu, peningkatan pemanfaatan media digital dan publikasi informasi secara berkala juga perlu terus dilakukan guna mendukung kemudahan akses informasi publik.

Sebagai tindak lanjut atas hasil survei ini, PPID BPKIL Serang akan melaksanakan beberapa upaya perbaikan, antara lain melakukan optimalisasi waktu pelayanan informasi publik, meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan masyarakat, serta memperkuat publikasi standar layanan dan persyaratan pelayanan melalui berbagai media informasi. Hasil SKM ini akan menjadi bahan evaluasi dan dasar perbaikan berkelanjutan dalam

rangka meningkatkan kualitas layanan informasi publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kinerja layanan, tetapi juga menjadi sarana evaluasi yang penting untuk mendorong peningkatan kualitas layanan informasi publik PPID BPKIL Serang secara berkesinambungan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner Triwulan I Tahun 2026

ID	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir ?	Pekerjaan	Tanggal pengisian kuisisioner	U1	U1	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Berikan saran anda untuk perkembangan kami
119178	L	25-45	S1	P.UKKP	27/03/2026	4	4	4	3	4	4	4	4	4	mudah cepat bagus
118649	P	46-60	S1	swasta	24/03/2026	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan layanan terbaik yang telah diberikan
118637	L	25-45	S1	swasta	23/03/2026	4	4	4	2	4	4	4	4	3	Konsultasi terkait pengujian sampel
118602	L	<25	SMA	pelajar	21/03/2026	4	3	4	2	4	4	4	3	4	Fast respon untuk CS nya
118543	P	25-45	S1	swasta	21/03/2026	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Tim Pelayanan yang bertugas sangat ramah, memberikan solusi setiap kami bertanya Terima Kasih
118542	L	46-60	S1	P.UKKP	21/03/2026	4	4	3	3	3	3	4	3	3	Tks BPKIL Dari saya tidak ada kritik semuanya sdh baik
118512	L	<25	SMA	swasta	21/03/2026	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Terua semangat Bpkil
118234	L	25-45	S1	swasta	19/03/2026	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup, dari saya tidak ada masukan

117294	L	>60	S1	wirausaha	17/03/2026	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Terus tingkatkan pelayanan yg diberikan Terimakasih
116032	P	25-45	S1	swasta	11/03/2026	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap semuanya lanjutkan
116030	P	25-45	S1	swasta	11/03/2026	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik, sarana prasarana sangat berkualitas
115807	P	25-45	S1	swasta	10/03/2026	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanan cukup baik, saya sangat puas dengan pelayanan dari KKP. Good Job. Terimakasih atas pelayanannya.
115800	P	25-45	S1	swasta	10/03/2026	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Oke dan baik Makasih)
113970	P	25-45	S2	swasta	28/02/2026	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Sampel yang diujikan sudah Ada SOP yang cukup baik, pelayanan jg ramah
112760	L	25-45	S1	swasta	25/02/2026	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terlihat baik dari segala aspek
112297	P	25-45	S1	swasta	21/02/2026	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Tidak ada masukan
111236	L	<25	SMA	P.UKKP	18/02/2026	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sistem pelayanan baik. Untuk waktu uji mungkin bisa lebih dipercepat.

2. Hasil Pengolahan Data

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,76
U2	Prosedur Pelayanan	3,65
U3	Waktu Pelayanan	3,59
U4	Biaya/Tarif	3,35
U5	Produk Layanan Informasi	3,65
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3,65
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,71
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,65
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,59
Nilai Mutu Pelayanan		3,622
Nilai Mutu Pelayanan Konversi		90,52
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Pelayanan BPKIL Serang		Sangat Baik

3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM



Gambar 1. Layanan Konsultasi Informasi terkait Pengujian Obat Ikan



Gambar 2. Pelaksanaan Kaji Ulang Manajemen dalam optimalisasi layanan informasi publik